

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Padang menggunakan aplikasi *mobile* berbasis android dalam melayani kebutuhan peserta BPJS Kesehatan yang sangat banyak telah berhasil dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Padang karena sudah banyak peserta BPJS Kesehatan yang beralih menggunakan aplikasi *mobile* JKN – KIS dibandingkan mereka harus langsung datang ke kantor BPJS Kesehatan Kota Padang. Peserta dapat menghemat waktu, biaya serta tenaga mereka hanya dengan menggunakan *smartphone* mereka dari jarak jauh. BPJS Kesehatan selaku perusahaan asuransi milik pemerintah terus berupaya mengembangkan aplikasi *mobile* JKN dikarenakan masih banyaknya kekurangan dalam aplikasi ini, karena seiring berkembangnya teknologi akan sangat berpengaruh pada keinginan konsumen yang ingin semua serba mudah dan praktis. Dalam hal ini penulis menyimpulkan ada beberapa hambatan yang menyebabkan kurang lancarnya aktivitas pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN dan penulis menyarankan beberapa solusi yang nantinya bisa digunakan dan diterapkan oleh BPJS Kesehatan Kota Padang, adapun hambatan serta solusi yang penulis simpulkan antara lain:

1. Hambatan utama pada penerapan aplikasi *mobile* JKN – KIS
 - a. Penggunaan aplikasi *mobile* masih belum diketahui banyak oleh masyarakat luas sehingga pihak BPJS Kesehatan harus segera melakukan promosi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi *mobile* JKN ini.
 - b. Wilayah Kota Padang yang luas membuat jangkauan internet tidak merata dikarenakan aplikasi ini menggunakan jaringan internet dan paket data, sehingga bagi peserta yang ingin mengakses aplikasi ini harus mempunyai jaringan dan paket data serta *smartphone* yang mendukung aplikasi ini.
 - c. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Padang tidak dapat melakukan akses penuh dan pengembangan terhadap aplikasi berbasis *mobile* ini dikarenakan pengelolaan penuh aplikasi ini dikelola oleh Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pusat dan juga biaya pengembangan aplikasi *mobile* JKN – KIS yang mahal dan masih banyaknya menu pada aplikasi ini yang belum dapat diakses sehingga membuat peserta lebih cenderung datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Kota Padang.

2. Solusi dari hambatan penggunaan aplikasi *mobile* JKN – KIS

- a. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Padang harus melakukan promosi yang lebih gencar lagi kepada peserta seperti menyampaikan informasi secara langsung kepada peserta maupun dengan media promosi iklan.
- b. Peran pemerintah daerah dalam memberikan perataan pembangunan terutama dalam bidang telekomunikasi harus lebih ditingkatkan lagi dan tidak melupakan wilayah yang sampai saat ini belum merasakan adanya jaringan internet seperti daerah sungkai dan lainnya di Kota Padang.
- c. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan harus lebih meningkatkan lagi kinerja serta performa aplikasi *mobile* JKN – KIS dikarenakan perkembangan teknologi yang sangat pesat mengingat BPJS Kesehatan adalah jaminan asuransi kesehatan berskala nasional dan memiliki jumlah peserta yang sangat banyak dan setiap tahunnya jumlah penduduk yang terus bertambah karena tidak mungkin semua peserta BPJS Kesehatan harus datang ke kantor BPJS Kesehatan hanya untuk sekedar mencari informasi.

1.2 Saran

Penulis menyarankan kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terutama cabang Kota Padang untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi yang terus berkembang begitu pesat dan juga masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan jaminan asuransi kesehatan BPJS Kesehatan lebih giat lagi untuk memberikan pemahaman serta promosi terkait adanya penggunaan aplikasi *mobile* yang dapat memberikan kemudahan bagi peserta sehingga peserta dapat dengan mudahnya mendapatkan informasi dan dapat membantu

BPJS Kesehatan dalam melayani peserta dan mengurangi antrean peserta yang datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Kota Padang.

Mengingat wilayah Kota Padang yang memiliki luas harus membuat pemerintah daerah khususnya untuk memberikan pemerataan jaringan komunikasi terutama pada daerah yang belum mencangkup untuk jaringan *4G*, karena kecepatan jaringan ini sudah lumayan bagus pada saat ini agar masyarakat dapat menikmati jaringan sehingga mereka dapat menggunakan aplikasi *mobile* JKN yang dapat mempermudah mereka dalam mencari informasi dan perubahan data asuransi BPJS Kesehatan mereka, tidak lupa juga BPJS Kesehatan Kota Padang juga harus lebih giat memberikan informasi terkait aplikasi *mobile* JKN ini aplikasi ini memiliki syarat tertentu bagi *smartphone* penggunaanya agar ketika digunakan akan berjalan dengan lancar sehingga pihak BPJS Kesehatan harus mengoptimalkan standart *RAM* serta jaringan pada aplikasi *mobile* JKN ini agar dapat dinikmati oleh seluruh peserta.

